

*Comunicação Não Violenta
e relacionamentos: aplicação
ao Direito de Família*



ITANIELI ROTONDO SÁ

Promotora de Justiça, com atuação na 2ª Promotoria de Justiça de Picos do Ministério Público do Estado do Piauí, na área da Infância e Juventude e Família. Mestre em Direito Constitucional pela Universidade Federal do Ceará/CE. Especialista em Direito de Família pela FMP/RS. Especialista em Justiça Restaurativa, pela PUC/MG. Especialista em Psicologia Positiva pelo IPOG.

Email: itanieli@mppi.mp.br

Comunicação Não Violenta e relacionamentos: aplicação ao Direito de Família

Itanieli Rotondo Sá¹

Resumo

O estudo da Comunicação Não Violenta (CNV) provoca reflexões acerca do conceito, extensão e aplicação prática da teoria. Objetiva-se analisar o conceito do termo Comunicação Não Violenta e sua aplicação aos relacionamentos, em geral, e no âmbito do Direito de Família. O fundamento teórico parte das lições de Marshall Rosenberg, indo além, para alcançar a comunicação não verbal. Outra base teórica é o estudo da Psicologia Positiva, que tem por pilares o estudo das emoções positivas, das forças e virtudes e das instituições positivas. A metodologia de pesquisa empregada é a bibliográfica, abrangendo reflexões sobre os paradigmas da não violência; a CNV e responsabilidade dela decorrente; a Psicologia Positiva e sua conexão com a CNV; a Teoria de Marshall Rosenberg e as ferramentas para comunicação com foco na necessidade, pedido e verificação e a aplicação da CNV no Direito de Família. O estudo reconhece a relevância de uma comunicação pautada na não violência para fortalecimento dos relacionamentos humanos e alcance de emoções mais saudáveis, engajamento e melhoria nos relacionamentos interpessoais, sendo, não apenas aplicável plenamente ao âmbito do Direito de Família, como também recomendável sua aplicação.

Palavras-chave: CNV. Psicologia Positiva. Relacionamentos. Paz. Família.

1. Introdução

O presente trabalho pretende analisar a Comunicação Não Violenta e o desenvolvimento de relacionamentos saudáveis. Inicialmente, refletir-se-á sobre “Comunicação Não Violenta” e “não violência”, depois será abordado o sentido e significado do termo Comunicação Não Violenta e a responsabilidade que decorre deste tipo de comunicação. Posteriormente, avaliar-se-á a conexão entre Comunicação Não Violenta e a Psicologia Positiva para o desenvolvimento de relacionamentos.

Com tal escopo será feita análise da Teoria de Marshall Rosenberg e das ferramentas utilizadas com foco na necessidade, pedido de verificação para comunicação verbal não violenta e, por fim, sua aplicação prática, em que se fará estudo sobre sua incidência no âmbito do Direito de Família.

A Comunicação Não Violenta está inserida dentro do que se entende por “não violência”, que tem sentido mais amplo e aborda tudo que não é violento. Alguns autores questionam se a construção da terminologia “não violenta” estaria correta, já que é cediço que o emprego do “não” reforça o comportamento indesejado. Contudo, uma explicação muito interessante e com uma perspectiva mais ampla, é a trazida pela professora Mayara Carvalho:

¹ Promotora de Justiça, com atuação na 2ª Promotoria de Justiça de Picos do Ministério Público do Estado do Piauí, na área da Infância e Juventude e Família. Mestre em Direito Constitucional pela Universidade Federal do Ceará/CE. Especialista em Direito de Família pela FMP/RS. Especialista em Justiça Restaurativa, pela PUC/MG. Especialista em Psicologia Positiva pelo IPOG. Email: itanieli@mppi.mp.br

Considerando-se que a “não-violência” é precursora nesse processo, é preciso considerar que a utilização da palavra “não” antes de “violência”, refere-se a uma sabedoria ancestral que reconheceria o desafio e o descuido em se nomear aquilo que seria o contrário de violência, sem restringir ou banalizar um sentido mais profundo. Em algumas vertentes do judaísmo, por exemplo, ao invés de usar uma palavra para designar Deus, define-se o divino pelo “não-mal”. O pensamento basilar para isso é que se Deus é onipresente, é mais fácil estabelecer aquilo que ele não é do que limitar o que ele é com um termo específico. Definir seria restringir. Então, Deus é tudo, exceto aquilo que ele não é, isto é, o mal. Nesse mesmo sentido, “não-violência” é mais do que “pacificadora”. O “não” designa a infinitude de possibilidades de se chegar ao caminho do bem (CARVALHO, 2020, p. 06).

Quando se pensa sob este prisma, observa-se que a Comunicação Não Violenta pode ser um caminho importante para construção do bem em suas inúmeras possibilidades, sem restrição do conteúdo, abrindo espaço para diversas formas de construção de culturas de paz.

Ademais, a comunicação pode ser verbal ou não verbal. Havendo formas diversas de expressão, tais como: movimentos corporais (cinesia), ênfase e entonação das palavras; expressão facial e até a distância entre emissor e receptor, como meios de comunicar. Segundo estudos, mais de 90%² da comunicação humana é não verbal, razão pela qual tratar-se-á da Comunicação Não Violenta nos âmbitos intrapessoal, interpessoal com algumas reflexões sobre a construção de uma Comunicação Não Violenta ecológica (KUMAR, 2017).

A Comunicação Não Violenta pode ser um grande lugar para transformação e ruptura de paradigmas, na medida em que contém em si inúmeras possibilidades de expressões não violentas.

Por meio dessa ruptura é possível quebrar o ciclo da violência, que, por vezes, assola de forma subliminar, sem que seja possível aferir a real dimensão da violência contida em ações e comportamentos.

Importante reconhecer, que pode haver violência implícita nas relações pessoais, de trabalho, familiares, em que o indivíduo, por não estar bem consigo, acaba agredindo outra pessoa, falando de modo abrupto, ignorando ou agindo de forma incompatível com a natureza da relação e as intenções por trás delas.

As relações pessoais, familiares, mais íntimas, são palco propício para que o pior de cada um venha à tona. Quando as pessoas estão sobrecarregadas, endividadas, estressadas, por vezes, descontam em quem mais amam e acabam tendo comportamentos violentos, justamente com pessoas que não gostariam de ter.

² O conteúdo das palavras representa apenas 7% da comunicação, enquanto que o tom de voz representa cerca de 38% e por fim, a linguagem corporal representa 55%. Pires, Aguinaldo; Pires, Aguinaldo. Comunicação Eficaz: O caminho para relacionamentos de qualidade (p. 56). Edição do Kindle.

Diante disso, o estado de presença, a percepção de si, é essencial para que seja possível que fatores alheios ao outro não influenciem no comportamento que lhe é dirigido na comunicação e evite que a dor intrínseca seja extravasada da forma errada. A partir da consciência e do estado de presença se tem um convite para uma ação criativa, para buscar pensar sobre o modo de agir e escolher enxergar a violência, escondida no pensamento, evitando ceder e extravasá-la.

Com efeito, para ações e comunicações não violentas, a pessoa precisa de um comportamento no presente, consciente, que não pode ser alienado. Só neste estado de consciência se revela possível reconhecer o potencial gigantesco de transformação que a Comunicação Não Violenta traz consigo.

Colem destaca que banalizar o mal³ é fácil, agir sem pensar nas consequências, nos resultados que decorrerão dos atos praticados, é simples. Foi esta banalização que fez com que pessoas comuns não questionassem atos violentos e assassinatos praticados por Hitler e fizessem um serviço para o governo, sem avaliar qual o resultado final do que estavam fazendo. Assim, torna-se banal crer que por não empunhar uma arma, não há responsabilidade alguma com relação às mortes ocorridas após a travessia realizada para o campo de concentração.

Pode-se machucar a quem se ama, causar dor e dano sem intenção, por não se estar efetivamente presente e atento ao que está acontecendo. O estado de presença é essencial para que seja possível construir formas e caminhos para paz.

Não existe um jeito único de ser uma excelente pessoa, e, de igual sorte a espiral da excelência não é sempre ascendente. Por vezes, o ser humano revela-se mais otimista, vibrante, feliz e apto a realizar, por vezes sente uma baixa em seu comportamento e precisa observar-se, sentir-se e decidir como agir. A vida não é linear, há oscilações, há desafios, há intempéries, há alegrias, prêmios, ganhos e perdas, dores, saudades.

A pandemia da COVID-19, reconhecida no Brasil em março de 2020, foi um excelente exemplo de como é possível ser surpreendido por uma dor coletiva; por medos; por estresse, por situações que fogem ao controle e o quanto, ao mesmo tempo, o ser humano é capaz de se reinventar: descobrir novas formas de estudar, de produzir, de realizar, assim como, perceber o quanto pode estar com os olhos obstruídos e criar fossos profundos por ter opiniões diversas do outro.

³ Termo cunhado por Hannah Arendt, no livro “Eichmann em Jerusalém”, um relato sobre a banalidade do mal, publicado em 1963, que revela que a era moderna colaborou para o surgimento do indivíduo de massa que, segundo a autora, é incapaz de pensamento crítico (...) que vive apenas para trabalhar e consumir. A tese apresentada pela autora, na qual Eichmann e muitos dos que participaram dos eventos totalitários não eram necessariamente maus, apenas não conseguiam pensar de forma crítica os acontecimentos em que estavam inseridos. (COLEM, 2018)

É possível buscar o melhor, desenvolver o autocuidado; estar bem consigo mesmo; dar-se carinho; olhar com compaixão para si; repousar; alimentar-se de modo saudável; olhar para o corpo com aceitação para encontrar uma paz interna. E há evidências de que quando se está bem consigo tem-se a tendência a estar bem com os outros também. Assim, começar uma Comunicação Não Violenta tem por ponto de partida buscar o autocuidado, a auto-observação, atender aos pedidos internos e buscar um lugar de paz em cada um.

Os seres são interconectados, assim cuidar de si é cuidar de tudo que existe, administrar a porção de vida que foi confiada a cada um é importante para gerar mais vida no mundo, mais gentileza, mais conexão.

Ações violentas desencadeiam mais violência. Por vezes, o melhor de alguém não é o melhor que ele desejaria oferecer e a falta de conexão o afasta do presente. Uma das relações que mais sofre com esta influência é a familiar. A criança não entende que a agressividade, violência da comunicação do pai, não é sobre ela, mas sobre o adulto que está ali.

A felicidade se dá na harmonia entre o pensar, sentir e agir. Destarte, para que seja possível sentir este estado de felicidade é importante que as pessoas estejam conscientes, no aqui e agora, ciente de suas ações e agindo de forma congruente; comunicando, pensando e realizando em conformidade com esta consciência.

As esferas da não violência são: intrassubjetiva (paz interna); intersubjetiva (paz com o outro), coletiva (paz com a comunidade); ecológica (paz com o planeta) (KUMAR, Satish, 2017).

Espera-se que estas reflexões sejam um convite aos leitores a conhecerem e vivenciarem mais a Comunicação Não Violenta no sentido mais amplo possível e que os relacionamentos refletidos e construídos a partir de então sejam mais harmônicos e pacíficos.

2. Comunicação Não Violenta e responsabilidade

Qual a responsabilidade do indivíduo para uma comunicação pacífica? De quem é a responsabilidade sobre a violência gerada no mundo? Que tipo de violência cada ser reproduz? Quais violências estão contidas no discurso, expressões, e formas de relacionamento dos seres humanos? (CARVALHO; JERÔNIMO; SILVA, 2020, pp. 5-6).

O estudo e a prática da Comunicação Não-Violenta tem como uma das bases a busca por relacionamentos positivos, alinhado ao cuidado, a sensação de pertencimento (PELIZZOLI, 2012, p. 05), considerando-se que a linguagem corrente e as relações vivenciais revelam violências intrínsecas, como se depreende da história da humanidade, em que houve disputas

territoriais, dissipação de comunidades, escravidões, guerras, que traduziam domínio e subjugação de uma minoria sobre os outros.

A história dos índios no Brasil, a segregação racial nos Estados Unidos, a perseguição dos judeus na Europa, descreve que a história contada é a história dos vencedores, sendo muito perigoso, replicar informações sem o devido cuidado e escuta da outra parte envolvida na situação.

A violência, infelizmente, passou a ser banalizada e integrar a nossa realidade. Por vezes, é possível constatar violência em discursos de paz, em defesa de religiosidade; até em nome de Deus; nos preconceitos; na defesa de ideias; na defesa da Justiça; em discursos políticos.

Enquanto há reprodução de discursos com conteúdo violento vivencia-se uma comunicação que não é pacífica. Enquanto a violência cometida contra o outro não afeta, não constrange, não faz pensar, perpetua-se o ciclo de violência.

Assim, para que seja possível, verdadeiramente, uma Comunicação Não Violenta, faz-se necessário que não haja pactos, mesmo que velados, de aceitação de comunicação, minimamente, violenta; que não haja omissão com relação às violências estruturais.

Torna-se, pois, imperativo refletir sobre o que é aceitável ou não, visto que enquanto houver violência contra outra pessoa isto ressoa em todos de diversas maneiras, inclusive, como insegurança.

Toda vez que há discriminação racial há afetação do todo; toda vez que há discriminação de gênero há ressonância no coletivo. Hoje, foi a cor da pele, amanhã pode ser a origem, depois pode ser o sotaque, em outro momento o gênero. Desse modo, quando não se quer violência, os atos violentos praticados contra o outro precisam, ao menos, gerar no ouvinte constrangimento, reflexão, mudança de pensamento, inquietação. Enquanto se admite a violência contra um, passa-se a mensagem de que a violência é possível.

Assim, quando se busca uma Comunicação Não Violenta precisa-se assumir a responsabilidade de mergulhar internamente, conhecer as próprias limitações, os padrões de comportamento, os hábitos; trabalhar com os pontos fortes e valores; e estar disposto a ouvir o outro e ter empatia na comunicação; conhecer as realidades que são diversas e aceitar a diversidade; superando a tendência de julgar e ser autorreferente, precisa-se olhar para o todo, reconhecendo estar inserido em um sistema em que a dor do outro ressoa no todo e que aceitar qualquer tipo de violência, de igual sorte, tem uma implicação coletiva.

Com efeito, só há uma Comunicação Não Violenta, verdadeiramente, quando o ser humano se sente responsável pelo seu bem estar; pelo bem estar do outro; com a coletividade e

busca viver de forma sustentável e ecológica, reconhecendo que todos os tipos de violência ao redor de si importam.

Imperativo tomar cuidado para que a culpa, a punição, a recompensa, a vergonha, o medo, a reatividade, a comparação, os rótulos não sejam a regra na comunicação e se assuma a responsabilidade pelo que se diz e por como se diz.

Para mostrar realmente uma comunicação responsável, é necessário agir com empatia, estando presente. Embora muitas vezes se considere o termo empatia como se colocar no lugar no outro, acredita-se que, dificilmente alguém consegue alcançar, de fato, este lugar, na medida em que não vive a história do outro, as dores do outro, as experiências do outro. No máximo, conseguirá chegar o mais próximo possível do que o outro sente.

Vale citar, um sentido interessante de empatia:

Empatia (s.f)

não é sentir pelo outro, mas sentir com o outro, quando a gente lê o roteiro de outra vida. É ser ator em outro palco. É compreender. É não dizer ‘eu sei como você se sente’. É quando a gente não diminuí a dor do outro, é descer até o fundo do poço e fazer companhia para quem precisa. Não é ser herói, é ser amigo. (DOERDERLEIN, 2022).

Há divergências nesta definição, mas acredita-se que o máximo que se pode fazer pelo outro é solidarizar-se, estar perto, ser ouvido, mostrar que conexão, não sendo possível sentir o que outro sente.

Por vezes, as pessoas dizem que foram obrigadas a agir de determinado modo; que não tinham outra escolha; que foram produto das circunstâncias; vítimas de situações; que cumpriram ordens superiores; que não tinham como fazer diferente. Todavia, todas as ações e formas de comunicar são escolhas, mesmo que as consequências não tivessem sido esperadas.

Para que haja responsabilidade é fundamental: a) reconhecer que a ação, comunicação gerou um dano, mesmo que sem intenção; b) compreender que poderia ter havido uma atitude diversa; c) avaliar os impactos diretos e indiretos do ato.

Diante disso, percebe-se que para experienciar uma Comunicação Não Violenta precisa-se de responsabilidade pelo próprio comportamento frente ao outro e frente ao todo.

Para vivenciar uma Comunicação Não Violenta precisa-se de coerência e responsabilidade pelas ações e omissões e pelo impacto gerado no outro, na comunidade, no planeta. Fala-se muito em visão holística, em conexão, em percepção do todo, mas o quanto realmente tem-se esta vivência prática? O quanto os seres sentem-se sensibilizados? O quanto tem-se aplicado a Comunicação Não Violenta de forma responsável e coerente?

Acredita-se que não seja possível uma Comunicação Não Violenta sem responsabilidade pela conduta e comportamento gerado. Assim, a responsabilização caminha

ao lado de uma Comunicação Não Violenta e permite estar consciente da realidade experimentada.

3. Conexão entre a Teoria da Comunicação Não Violenta e a Psicologia Positiva: base para relacionamentos saudáveis

A Teoria da Comunicação Não Violenta (CNV) é uma das manifestações de não-violência que se sustenta na comunicação, verbal ou não-verbal. Como já exposto, a não-violência manifesta-se por meio de uma conduta consciente, responsável e ativa. As ferramentas e técnicas da CNV traduzem esta ação consciente, na medida que exigem do interlocutor que esteja presente, observando e percebendo o que ocorre a sua volta. Alguém que não se coloca consciente e que está em um contexto alienado não tem condições de praticar uma comunicação desta natureza. A não-violência rompe, deste modo, com a reatividade e oferece a oportunidade de se exercer uma ação criativa frente ao outro, reconhecendo que o sujeito precisa assumir sua parcela de responsabilidade na comunicação, na presença e nos impactos que sua forma de comunicar poderá gerar no outro (CARVALHO; JERONIMO; SILVA, 2020, p. 13).

A Psicologia Positiva, por sua vez, é uma Ciência que procura demonstrar que a Psicologia, além de se preocupar com a doença, tem por escopo tornar a vida das pessoas mais satisfatórias, identificar e cultivar talentos superiores, a fim de aumentar o grau de bem estar do ser humano.

Seligman e Csikszentmihalyi, segundo o professor Kamei, reconhecidos como os pais da Psicologia Positiva, destacam:

O campo da psicologia positiva no nível objetivo abrange as valorizadas experiências: bem-estar, contentamento e satisfação (no passado); esperança e otimismo (para o futuro); e *flow* e felicidade (no presente). No nível individual, consiste nos traços individuais positivos: a capacidade para amar e vocação, coragem, habilidades interpessoais, sensibilidade estética, perseverança, perdão, originalidade, visão de futuro, espiritualidade, altos talentos, e sabedoria. E, no nível grupal, trata das virtudes cívicas e instituições que movem os indivíduos em direção a uma melhor cidadania, responsabilidade, educação, altruísmo, civilidade, moderação, tolerância, e trabalho ético (SELIGMAN E CSIKSZENTMIHAYI, *in* KAMEI, 2014, p. 32).

Assim, observa-se que a Psicologia Positiva trabalha, essencialmente, com a ideia do bem estar subjetivo, intersubjetivo e coletivo. A teoria do bem-estar, segundo Martin Seligman, tem cinco elementos, quais sejam: emoção positiva, engajamento, sentido, relacionamentos positivos e realização (SELIGMAN, 2012).

As emoções positivas podem ser cultivadas, de modo a viabilizar a uma pessoa que seja capaz de sentir mais prazer e satisfação pessoal. Na verdade, todas as emoções, quando

contextualizadas, podem ser positivas. Assim, o medo, por vezes, é necessário para afastar do perigo; a raiva pode impulsionar a realizar mudanças necessárias. Contudo, o que a Psicologia Positiva pretende é capacitar o indivíduo e as instituições a fortalecerem emoções que aumentam a sensação de bem estar no dia a dia e são capazes de gerar maior satisfação.

O engajamento, por sua vez, tem relação com o estado de presença e envolvimento, no presente, na atividade que está sendo realizada, com a sensação de que o tempo parou durante a execução de alguma ação. Quando a pessoa está profundamente engajada com algo não vê o tempo passar. Quem está em *flow* está totalmente absorvido pelo que faz. Artistas, esportistas, músicos, trazem em suas ações um grande engajamento (KAMEI, 2014).

Sentido, por outro lado, corresponde à razão, motivação, consciência de onde se está e para onde se vai, sensação de pertencimento, por fazer parte de algo maior. O sentido é o que norteia as ações, as vidas, o comportamento. Qual o sentido da existência? De se viver esta ou outra realidade?. O ser humano tem uma grande necessidade de encontrar um sentido em suas ações e quando ele descobre passa a se direcionar melhor, ter a consciência de que sua existência vale a pena. Encontram-se muitas razões para existir durante a trajetória de vida e há comprovação científica de que quando se está mais alinhado ao sentido tem-se maiores perspectivas de viver e de suportar intempéries ao longo do caminho (FRANKL, 2021).

Os relacionamentos positivos são a base para partilha, para o cuidado, para sensação de pertencimento (KAMEI, 2014). Viver relacionamentos saudáveis ajuda a formatar a construção pessoal, a consolidar o ser e a realização, que nunca é vista em estado puro; quem realiza normalmente está em relação com outro. Nasce-se em uma família, participa-se de grupos e comunidades (igreja, escola, bairro etc.). Os seres humanos estão sempre se relacionando e convivendo com outro, querem congregar, celebrar em conjunto, trocar ideias. Quando há fragilidade nos relacionamentos percebe-se uma maior tendência ao adoecimento, a presença de sentimentos negativos; há ansiedade, o que, de igual modo, pode ocorrer em relacionamentos tóxicos.

A realização é outra base para uma vida significativa e engajada. Estar em ação, realizando algo é importante para o indivíduo sentir-se vivo. A realização, em sua forma momentânea, e a "vida realizadora", em sua forma ampliada são elementos, observados nos seres humanos que demonstram bem estar, felicidade e prazer. A realização não precisa estar relacionada a alguma vitória, o realizar por realizar já torna muitas pessoas mais satisfeitas com a vida que tem.

Deste modo, constata-se que a Psicologia Positiva é uma ciência reorientada que enfatiza que a compreensão e a construção das qualidades mais positivas de um indivíduo tem por pilares o estudo das emoções positivas; das forças e virtudes; das instituições positivas,

sintetizadas no termo PERMA: *Positive Emotion* (Emoção positiva), *Engagement* (Engajamento), *Relationships* (Relacionamentos), *Meaning* (Significado) e *Achievement* (Realização).

Com efeito, para trilhar o PERMA e vivenciar o bem-estar, como construto da Psicologia Positiva, é salutar que a comunicação desenvolvida seja fluida, presente, conectada, empática, sem julgamentos e desenvolvida de forma não violenta.

Uma comunicação interna com os próprios desejos, sonhos, vontades e pedidos a serem realizados, assim como, uma comunicação com o outro, de modo respeitoso e saudável, observando as necessidades escondidas por trás do diálogo desenvolvido com este outro, ou seja, uma comunicação responsável, ética, ecológica com todos os seres, com o ambiente viabiliza uma melhor aplicação da Psicologia Positiva.

Com efeito, quando se pensa no ser humano, como um todo, interconectado, e nas lições aprendidas ao longo da história da humanidade, verifica-se que, para que o ser tenha uma sensação de plenitude, precisa estar em paz consigo, com os relacionamentos que se envolve, com as escolhas que faz, precisa se sentir pertencente e ter um norte, estando apto a realizar ações e transformações em sua vida.

Como já se aventou uma busca ampla pela paz permeia: o encontro da paz intrassubjetiva, por meio de uma comunicação franca consigo, percebendo sentimentos, anseios e desejos – a paz interna, uma paz intersubjetiva, com o outro, com a coletividade (aqui se aplica bem a Teoria de Marshall Rosenberg e os passos a serem seguidos que serão aprofundados) – a paz social e a paz que envolve outros seres, o planeta em uma perspectiva de preservação do espaço para as gerações futuras – a paz ecológica – (que pressupõe uma Comunicação Não Violenta de forma mais ampla, com a consciência de que o ser humano faz parte do todo e suas ações reverberam no todo).

A Psicologia Positiva, por seu turno, visa contribuir para que o ser humano no âmbito individual, fortaleça seus traços positivos, sua capacidade de amar, sua vocação, suas habilidades, sua visão de futuro, seus talentos. No nível de grupo, busca abordar as virtudes cívicas, institucionais que levam o indivíduo para mais responsabilidade, altruísmo, tolerância. Ela aborda e contextualiza o ser, estuda seu desenvolvimento no mundo e traz informações importantes de que o sentido, as virtudes, as forças podem conduzir o ser humano a uma realidade melhor interna e externamente.

Diante desta contextualização, acredita-se que a Comunicação Não Violenta se faz necessária para que a Psicologia Positiva possa efetivamente ser aplicada, nos cinco elementos que a compõe e, principalmente, para construção de relacionamentos saudáveis.

4. Teoria de Marshall Rosenberg e as Ferramentas utilizadas com foco na necessidade, pedido de verificação para comunicação verbal não violenta

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é uma filosofia prática, que foi sistematizada em um método que busca nos aproximar do que há de mais humano em todos os indivíduos. Ela procura aclarar na comunicação usual e palavras do cotidiano as verdadeiras mensagens contidas nelas, buscando encontrar os pedidos, sentimentos e necessidades, presentes na comunicação, muitas vezes veladas. Tem por norte orientar as pessoas a reestruturarem a forma como se expressam e escutam os outros, buscando trazer luz a uma escuta ativa, capaz de captar as necessidades de todos envolvidos em uma relação ou conflito. Por meio dela, somos convidados a observar os fatos, sem julgamento, interpretação ou avaliação moral; verificar os sentimentos que estão por trás da comunicação (e incluem sensações e emoções básicas), além das necessidades do indivíduo (vontades, desejos a serem satisfeitos) e pedidos (que estão, por vezes, ocultos, na forma de falar e demandar algo, bem como ações a serem desenvolvidas em face dos elementos anteriores).

A definição de Comunicação Não-Violenta (CNV) revela que ela é baseada nos princípios da não violência, reconhecendo o ser humano em seu estado natural compassivo por natureza e que as estratégias de violência, sejam verbais ou físicas, são aprendidas e apoiadas na cultura dominante. Ademais, a CNV pressupõe que todos os indivíduos tem necessidades básicas universais.

Segundo Arun Gandhi:

"A não-violência significa permitirmos que venha à tona aquilo que existe de positivo em nós e que sejamos dominados pelo amor, respeito, compreensão, gratidão, compaixão e preocupação com os outros em vez de sermos pelas atitudes egocêntricas, egoístas, gananciosas, odiantas, preconceituosas, suspeitosas e agressivas que costumam dominar nosso pensamento. (...) O mundo em que vivemos é aquilo que fazemos dele" (GANDHI, 2018).

Importante destacar que, embora Marshall Rosenberg seja o sistematizador da Comunicação Não Violenta, levando muitos a pensarem que ele foi o criador da Teoria, visto que organizou a CNV em passos, sistematizou sua aplicação, e criou um método, por meio de ferramentas, muito divulgado, a origem da Comunicação Não Violenta remonta a tempos mais antigos. A história, as religiões, o conhecimento ancestral, demonstram que muito antes de Marshall, já se realizava uma Comunicação Não Violenta. Gandhi pode ser reconhecido como um dos que já aplicavam a CNV muito antes dela ser sistematizada.

Marshall Rosenberg nasceu em um contexto de guerra (2ª Guerra Mundial, Guerra Fria; Guerra do Vietnã), era judeu e vivia nos Estados Unidos da América, em um bairro assolado

por conflitos raciais, formou-se em Psicologia e tornou-se PHD.

Ao sistematizar a CNV em passos, Marshall, teve por meta: aumentar o bem-estar interno e a habilidade de satisfazer nossas necessidades; aumentar o entendimento, o respeito, a conexão e a cooperação nas relações; promover a mudança social de forma não violenta.

Os objetivos da CNV são: melhorar os relacionamentos e buscar a pacificação, o que pode ser ampliado para reconhecer que a Comunicação Não Violenta atinge nosso âmbito interno, social e ambiental.

Por meio da Comunicação Não Violenta pretende-se desenvolver habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem o lado mais humano do ser, mesmo em condições adversas e capacita as pessoas para acolher os pedidos.

São componentes da CNV: Observação; Sentimentos; Necessidades; e Pedidos. Mister que na aplicação das ferramentas da CNV o interlocutor consiga expressar-se por meio dos quatro componentes e receber, com empatia, também, fazendo uso dos componentes citados, que serão melhor analisados e detalhados a seguir.

4.1 Os quatro componentes da comunicação não-violenta

4.1.1. Observar: de maneira descritiva e não julgadora, sem avaliar

É comum crer que as pessoas são ótimas observadoras da realidade, todavia, com muito mais frequência do que se imagina, as observações vêm embutidas por um julgamento.

Vale trazer exemplos de comentário julgador (que pode ser positivo e negativo) e comentário descritivo:

Quadro 1 - Exemplos de comentários julgadores

| Comentário julgador | Comentário descritivo |
|----------------------------|--|
| Paulo é bom | Quando Paulo faz caridade e busca doar seu tempo a ajudar os outros eu percebo que ele demonstra ser uma pessoa boa. |
| Antônio é desonesto | Quando Antônio fica com o troco das compras que faz eu me sinto explorada e considero a atitude dele desonesta. |

Fonte: ROTONDO, Itanieli (2022)

Quando se faz uma observação, pautada nas ferramentas da CNV, procura-se descrever o fato sem generalizações ou exageros linguísticos, evitando-se o uso de expressões como "sempre", "nunca", "jamais".

Observar é buscar aferir a realidade o mais próximo possível do que ela é, de modo que a percebê-la sem concepções.

Olhe para algum objeto que está no local em que você se encontra agora, observe-o e procure verificar seus detalhes, depois, pare um pouco, e anote tudo que vier na sua cabeça. Agora leia a descrição e verifique se você usou adjetivos na sua descrição (bonito, grande, pequeno, útil, desnecessário). Quando conseguir olhar, descrever e não qualificar está se observando de forma genuína. Quando são colacionadas qualidades ou defeitos para realidade vista a observação está crivada de julgamento.

4.1.2. Sentimento: identificar e expressar

Vale destacar que o repertório de sentimentos é limitado. A maioria das pessoas não está acostumada a nominar os sentimentos, nem foram estimuladas quando crianças a assim agirem. Por vezes, diz-se que apenas está havendo descrição de um sentimento, uma sensação, quando em verdade, está sendo feita uma referência a uma sensação física inespecífica⁴. Ademais, ainda é comum, falar de um sentimento seguido de um julgamento sobre o outro⁵.

A CNV estimula que os sentimentos sejam expressos, o que muitas vezes consegue evitar uma reação hostil de quem está ouvindo.

Reações comuns, ao ver o sentimento das pessoas com relação a nós: a) Culpar-se – ao perceber que magoou outra pessoa; b) Culpar os outros – quando não se aceitamos o que a pessoa está dizendo e há reatividade; c) Escutar os próprios sentimentos e necessidades – observar o que há dentro de si; d) Escutar os sentimentos e necessidades dos outros – estar apto a ouvir, de forma isenta o que está sendo experimentado pelo outro.

Muito importante que na aplicação dos componentes da CNV haja aptidão para observar e escutar os sentimentos e necessidades próprios e a ouvir os sentimentos e necessidades dos outros para que haja uma conexão genuína e verdadeira. A culpa afasta do presente e da oportunidade de fazer uma avaliação consciente e livre.

4.1.3. Necessidades: que necessidades estão por trás os sentimentos?

Quando a comunicação flui a partir das necessidades, sentimentos e manifestam o que se precisa, tem-se mais chance de ser atendido do que quando são feitos julgamentos e avaliações.

Se se quer uma reação compassiva deve-se oferecê-la primeiro, agindo de modo compassivo e acolhedor com o outro, pensando que o outro fez o melhor que pôde para contexto

⁴ Exemplo: Eu sinto um frio na barriga todas as vezes que você fala comigo deste jeito.

⁵ Exemplo: Você me faz sentir desprezada. Você poderia ser mais suave e menos grosseiro.

em que vive, para suas próprias experiências, sobretudo porque o julgamento gera fechamento e reatividade.

Destarte, antes de avaliar o que está errado na situação ou na pessoa, mister observar que necessidades estão por trás da análise realizada. Importante destacar, que há muitas necessidades ocultas que são reivindicadas sem clareza, para quem fala e para quem ouve.

4.1.4. Pedidos

Fazer pedidos é uma forma de expressar os desejos, mostrar o interesse por trás das expressões e de se fazer ouvir.

Pode-se até conseguir, por meio do uso da força, ou mecanismos de coerção (ameaça, chantagem, vitimização), que as pessoas façam coisas que sejam de nossa vontade, contudo nestas circunstâncias não há conexão genuína.

Ademais, expressar os pedidos, não implica necessariamente alcança-los, mas expor de forma clara e consciente o que se sente e quais nossas necessidades e estar cientes de que o outro tem a liberdade de atender ou não, por ser igualmente livre e também ter seus próprios sentimentos e pedidos.

Quando se faz uma exigência o outro se submete ou se rebela e isso afasta uma conexão genuína. Realizar algo por medo pode gerar mágoa, ressentimento, angústia. Fazer algo por submissão pode gerar tristeza e perda de identidade.

Quando os pedidos são claros e específicos há maior probabilidade de seu acatamento, embora, isto não seja obrigatório, pois o outro simplesmente pode desejar não fazer aquilo. Quando há persuasão, perde-se a empatia e conexão com outro.

É essencial ter clareza do que se necessita, agir em conformidade com esta percepção, ao invés de aguardar que o outro adivinhe o que se deseja. Ações objetivas são mais compreensíveis e menos confusas. Por outro lado, vale checar, por meio de questionamentos, se a comunicação está isenta de ruído e houve real entendimento da mensagem exposta.

Vale ainda, sempre que possível buscar uma comunicação visual, honesta e empática de modo que qualquer pessoa possa entender o que está sendo expresso.

4.2. Escutar com empatia

Muitas vezes, o ser humano parte da ideia de que as pessoas querem receber conselhos, que sejam capazes de consertar suas vidas, diante de um problema.

Esse tipo de postura revela hierarquização na relação (o detentor do conhecimento e o que é ouvido), gerando uma relação de desigualdade e ao mesmo tempo rompe com um fluxo emocional importante de quem expressa sua dor.

Quem se coloca no lugar de superior, acreditando que pode trazer soluções ou dar conselhos, se vê forçado a diminuir a dor do outro, ficando impedido de estar presente e ouvindo com total disponibilidade emocional.

Para encontrar uma forma de comunicação genuína, é preciso interromper o fluxo de nossos pensamentos habituais e oferecer uma escuta ativa – presente - consciente.

Para uma escuta ativa é essencial: 1. Ouvir na essência; 2. Estar presente; 3. Não interromper enquanto o outro fala; 4. Controlar os pensamentos para estar focado no que está sendo comunicado; 5. Comunicar-se pela linguagem corporal, demonstrando o estado de presença; 6. Não julgar – o julgamento fala muito mais de mim do que de quem está sendo ouvido; 7. Ter empatia – estar inteiro para o outro, buscando perceber o que ele está falando, expressando, comunicando.

Quando alguém realmente é ouvido com empatia ele se sente atendido em suas necessidades e é capaz de oferecer algo de si para os outros sem se impor sobre quem ajuda. Se você não se sente aceito, amado e respeitado em suas relações é bem provável que tenha mais dificuldade em acolher os outros com isenção.

4.3. Compaixão

Precisa-se desenvolver uma comunicação compassiva consigo, acolher as próprias sombras e respeitar as falhas.

Ao reconhecer um erro, muitas vezes sente-se culpa, de autoacusação, que não nos permite conectar como sentimento diante expectativa ou necessidade frustrada.

A ideia de que um comportamento é certo ou errado e que a atitude precisaria ser diferente gera aprisionamento e afastamento, dos outros, de uma interação livre, sem máscaras.

Necessário que se busque uma comunicação não-violenta pessoal, atenta às necessidades, para então, ter uma comunicação eficaz com os outros. Assim, mais frutífero do que se envolver no ciclo de acusações, é necessário que questionar que tipo de necessidade não foi atendida.

A compaixão, deste modo, é essencial conosco e com os outros.

4.4 Raiva

Muitas vezes por trás da raiva há sentimentos e necessidades não atendidas, dor e frustrações, que acabam revelando a imagem que está sendo projetada encobre pelo medo de ser vista como vulnerável e perder autoridade ou controle.

A raiva muitas vezes se revela como o resultado de uma necessidade não atendida associada a uma interpretação distorcida de um fato. A irritação, que reflete a raiva em uma

dada situação, muitas vezes tem relação intrínseca com um sentimento de rejeição, de abandono, de exploração.

A raiva é determinada pelas imagens e interpretações que fazemos da conduta e comportamento do outro para conosco.

Quando a raiva é expressamos, gasta-se grande energia para punir o outro e deixa-se de verificar as necessidades, julga-se o comportamento que se busca querendo evitar.

Em circunstâncias em que se percebe a raiva, convém: 1. Parar e respirar pausada e profundamente; 2. Identificar os pensamentos, sobretudo os julgadores; 3. Buscar conectar-se às próprias necessidades, escondidas por trás da raiva; 4. Expressar os sentimentos e necessidades não-atendidas.

Quando a raiva é dirigida contra si, precisa-se, antes de reagir buscar uma postura empática, a fim de entender os sentimentos e dores, por trás da raiva que ali se manifesta.

5. CNV na prática: aplicação da CNV no Direito de Família como caminho para solução de conflitos e alcance da paz

A Teoria da Comunicação Não Violenta pode ser aplicada na Família; nas Escolas; nas Organizações; nas Instituições; nas Negociações e em Conflitos de toda natureza.

Far-se-á uma breve análise da aplicação da CNV ao Direito de Família, buscando contextualizá-lo e revelar sua importância prática.

Pensar o Direito de Família é pensar na complexidade das relações. É pensar que a família não termina com a dissolução de relacionamentos, com o fim de uma união estável ou com um divórcio; é pensar que uma boa comunicação; a efetiva e consciente busca pela solução amigável dos conflitos, seja por meio do uso da mediação (quando possível) ou pela via da conciliação, que podem ser caminhos que se mostram menos danosos do que a força impositiva de uma sentença judicial (que acolhe um vencedor no processo).

O processo judicial é permeado pela ideia de ganhador e perdedor e seu resultado nem sempre gera sensação de satisfação efetiva. Internamente, mesmo para quem se saiu “vitorioso” na causa pode persistir sentimentos indefinidos e gerar novas demandas judiciais. Por vezes, o casal ingressa com uma ação de divórcio; depois quer modificar a guarda dos filhos; depois discutir os alimentos fixados; a forma de realização das visitas, dando margem à instauração de várias ações que parecem não findar, demonstrando dificuldade de comunicação e solução de seus próprios problemas familiares.

Acontece, ainda, de o casal buscar amparo na área Criminal, em delegacias para ver seus direitos garantidos, sem pensar nos danos que atos desta natureza podem gerar na relação e nos próprios filhos.

Vê-se diariamente, a procura pelo Judiciário por conta de minutos de atraso na entrega de uma criança ou por não ter ela sido buscada no dia programado, ou por mudanças simples em acordos, que poderiam muito bem ser resolvidos com paciência e abertura, sem a necessidade de terceirizar decisões que poderiam ser resolvidas pelos envolvidos. Infelizmente, percebe-se cada vez mais que pessoas que antes nutriam sentimentos profundos entre si (amor, paixão, vontade de estar juntos) perderam a capacidade de dialogar e, mesmo sem intenção, muitas vezes, geram danos expressivos em seus filhos, utilizando os mesmos para gerarem dor e mágoa um no outro.

Acredita-se que o uso de uma Comunicação Não Violenta pode ser fundamental no âmbito do Direito de Família para que as partes envolvidas possam expor seus pontos de vista, discordar, mantendo o respeito e chegando a soluções compartilhadas.

A Comunicação Não Violenta é uma ferramenta resolutiva de conflitos muito poderosa:

Estas possibilidades relacionais-comunicacionais são muito maiores quando se usa um modelo como o da CNV do que quando não se utiliza nenhum. Se assim for, temos uma ferramenta resolutiva muito poderosa para usar em âmbitos de grupo, família, círculos, encontros, resolução de conflitos, reparação de danos, mediação, conciliação, conversações, colóquios e assemelhados. Cabe dizer ainda que, em termos de trabalho no campo dos Direitos Humanos, este modelo resolutivo é fundamental e mostra-se promissor; é uma filosofia prática bem fundamentada, e um método amplamente testado que vem se expandindo aos poucos no país. (PELIZZOLI, 2012)

O uso da Comunicação Não Violenta, por meio de uma escuta empática, da observação, do acolhimento ao sentimento do outro, de uma análise isenta de julgamento é essencial nas práticas utilizadas pela Justiça de Família. Atualmente, tem-se a Mediação e a Conciliação, incorporadas ao Código de Processo Civil, conforme se vislumbra do art. 334, devendo sempre serem oportunizadas às partes e se acredita que possam ser um caminho para redução da conflituosidade no âmbito familiar.

Segundo professor Conrado Paulino da Rosa: quando existe o rompimento do relacionamento afetivo, os integrantes da célula familiar buscam a tutela jurisdicional do Estado para “resolver” o litígio, contudo, a má gestão desse conflito pode ocasionar grandes danos psicológicos ao casal e a seus filhos. A prática da mediação é vista pelo autor como fio condutor do restabelecimento da comunicação entre as partes, sem a imposição de regras, auxiliando-as a chegar a um reconhecimento recíproco que produza uma nova percepção do conflito (ROSA, Paulino Conrado da, 2014).

Destarte, ao se atuar com Direito de Família fica muito claro que o exposto em um processo vai além do consciente; do visível; revela questões mais profundas, mágoas; dores; crenças não ressignificadas; traumas; problemas intergeracionais, por isto esta área tem se aberto cada vez mais às alternativas de solução de conflito. Atualmente, já se reconhece a possibilidade de se utilizar Constelações Familiares⁶ no âmbito do Poder Judiciário⁷ como mecanismo para compreensão do conflito e mudança de percepção diante dos fatos.

Pelo exposto, abrir-se para uma comunicação mais assertiva, consciente, por meio da escuta empática, utilizando-se dos componentes da CNV, permite o reconhecimento da responsabilidade individual dos envolvidos na situação e uma abertura para solução do problema, fundamental para pacificação das relações familiares e redução da litigiosidade entre as partes.

5. Conclusão

Pretendeu-se refletir sobre Comunicação Não Violenta como caminho para construção da paz, partindo do pressuposto de que não há uma única forma de paz, na medida em que as histórias humanas, conforme a cultura dominante, o contexto vivenciado, são bem diferentes.

Por outro lado, houve análise da importância dos relacionamentos na Psicologia Positiva para satisfação pessoal do indivíduo e incremento da sensação de bem estar e chegou-se à conclusão de que para fortalecimento das emoções positivas; das forças e virtudes; das instituições positivas, do engajamento, dos relacionamentos, do alcance do sentido e da realização o uso da Comunicação Não Violenta é essencial, seja em âmbito pessoal, coletivo ou ecológico.

Houve análise da teoria sistematizada por Marshall Rosenberg, para fins de compreensão dos componentes da Comunicação Não Violenta - CNV, sua aplicação e importância da empatia, compaixão e conexão efetiva, pressupondo-se que todo ser humano buscar dar o melhor que tem, conforme o contexto em que foi criado e as experiências apreendidas.

⁶ Segundo Renato Shaan Bertate, médico, psicanalista e fundador da Associação Brasileira de Constelação Sistêmica, a Constelação Familiar é a possibilidade de ter uma imagem viva da sua história e seus antepassados. A preocupação dessa técnica é detectar problemas e dissolver enredos antigos, liberando força dentro de cada um de nós para uma vida satisfatória e desimpedida, preenchendo o desejo natural de ligação e de harmonia entre as pessoas (BERTATE, 2006, p. 06)

⁷ No Judiciário, a Constelação Familiar se faz presente com o trabalho pioneiro, no Brasil e no mundo, do Juiz Sami Storch que, desde 2007, introduziu a técnica obtendo um grande sucesso no número de acordos. (BARBOSA, Ruth, 2017, p. 27).

Analisou-se a importância de uma observação isenta de julgamento; do aumento do repertório de sentimentos para expressar melhor o que se sente; da necessidade por trás do sentimento e da importância de fazer pedidos, como caminhos para uma melhor comunicação.

Ponderou-se que uma Comunicação Não Violenta, embora possa gerar maiores chances de levar ao acolhimento de pedidos, não obriga o outro a agir como se anseia, na medida em que uma Comunicação Não Violenta pressupõe seres diferentes e com anseios diferentes, que podem discordar e não se submeter a vontade do outro.

Dos estudos, foi possível averiguar que há expressões pacíficas, sem uma comunicação verbal, quando se escuta de forma empática e ativa o outro; busca-se observar com isenção, sem gesticular, demonstrando presença e acolhimento.

Acredita-se que a consciência e o estado de presença auxiliam a não escapar da realidade do nascimento, da cultura vivenciada, mas a perceber quando estes fatores estão sendo determinantes na fala e impulsionam o agir e escolher, de forma criativa, se se mantém neste lugar de fala ou se se ousa buscar uma nova forma de comunicar.

Buscou-se contextualizar, de forma prática, a Comunicação Não Violenta ao Direito de Família, a fim de demonstrar que em diversos contextos ela poderá ser utilizada na construção de soluções pacíficas. Ouvir com atenção, enxergar o que está por trás do discurso do outro, fazer pedidos de forma correta, pode facilitar a superação de conflitos.

Por todo exposto, indubitável que a Comunicação Não Violenta é um caminho essencial para construção de relacionamentos saudáveis e não apenas aplicável, plenamente ao âmbito do Direito de Família, como também recomendável sua aplicação.

Referências

ADICHIE, Chimamanda Ngozi. **O perigo da história única**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

BARBOSA, Ruth. **Constelação no Judiciário: base, visão e desenvolvimento**. In: I SEMINÁRIO NACIONAL DE CONSTELAÇÕES FAMILIARES NA JUSTIÇA: Práticas de Constelação Familiar no Judiciário. (1: 2017: Rio de Janeiro, RJ) Anais do Seminário Nacional de Constelações Familiares na Justiça: Práticas de Constelação Familiar no Judiciário (30 de setembro de 2017) / Org. Fabiana Lanke e Juliana Lopes – Rio de Janeiro, RJ: Práxis Sistêmica, 2017. 142 p. p. 24-30.

BERTATE, Renato Shaan. **Em algum lugar do passado**. Psique ciência e vida, 2006.

CARVALHO, Mayara. **O diálogo como forma de ‘fazer as pazes’**: uma introdução à comunicação não-violenta e aos compromissos toltecas. Horizonte Teológico, v. 1, p. 23-34, 2019.

CARVALHO, Mayara; JERONIMO, Lucas; SILVA, Elaine Cristina da. **Comunicação Não-Violenta: diálogos e reflexões**. Belo Horizonte: Publicação independente, 2020.

COLEM, Indi Nara Corrêa Fernandes. **Introdução à banalidade do mal em Hannah Arendt: reflexões filosóficas em tempos sombrios**. TCC (graduação) – Curso de Direito, o Departamento de Filosofia da Universidade de Brasília, 2018. Disponível: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/22607/1/2018_IndiNaraCorreaColem_tcc_.pdf. Acesso em 11 de dez. 2021.

DOERDELEIN, João. **Empatia**. Disponível em: <https://www.mensagens10.com.br/mensagem/18762>. Acesso em 10 de jan. 2022.

FRANKL, Viktor. **Em busca de sentido**. (1ª ed.). Petrópolis: Editora Vozes, 2021.

GANDI, Arun. **A virtude da raiva**. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

KAMEI, Helder. **Flow e psicologia positiva: estado de fluxo, motivação e alto desempenho**. Editora IBC: 2014.

KUMAR, Satish. **Solo, alma sociedade: uma nova trindade para o nosso tempo**. São Paulo: Palas Athenas, 2017.

LEDERACH, John Paul. **Transformação de conflitos**. São Paulo: Palas Athena, 2012.

LEVINAS, Emmanuel. **Violência do rosto**. São Paulo: Loyola, 2014.

MATTOS, Frederic. **Comunicação não-violenta: o que é e como praticar**. Papos de Homem: 2013. Disponível em: <https://papodehomem.com.br/comunicacao-nao-violenta-o-que-e-e-como-praticar/>. Acesso em 05 de jan. 2022.

PELIZZOLI, Marcelo L. Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método (Artigo Publicado em Pelizzoli, M.L. (org.) **Diálogo, mediação e cultura de paz**. Recife: Ed. da UFPE, 2012.

PIRES, Aguinaldo. **Comunicação Eficaz: O caminho para relacionamentos de qualidade**. Edição do Kindle. Ed. Independently Published, 2019.

ROSA, Paulino Conrado da. **Justiça que Tarda, Falha: a Mediação como Nova Alternativa no Tratamento dos Conflitos Familiares**. Porto Alegre: Revista da Faculdade de Direito UniRitter, n. 11, p. 61-71, 2010. Disponível em: <https://silo.tips/download/a-justia-que-tarda-falha-a-mediaao-como-nova-alternativa-no-tratamento-dos-confl>. Acesso em 13 de jan. 2014.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SELIGMAN, Martin E. P. **Florescer: uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem-estar** / Martin E. P. Seligman; tradução Cristina Paixão Lopes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012. recurso digital.